# Руководство пользователя Отель Стандарт

- Алексеева М. В.
- Савельев А. С.
- Мещеряков В. Н.

# Содержание

Главная форма	4
Страница	
Меню приложения	
Информация о сеансе	5
Панель кнопок	5
Группы панелей кнопок	5
Служба приема и размещения гостей	4
Реестр гостевых счетов	
Карточка гостевого счета	
Бронирование	
Заезд по брони	
Заезд без брони	
Выезд	
Аннуляция	
Архив гостевых счетов	
Архив гостевых счетов Выбор типа плательщика	
•	
Оперативная оплата	
Касса	
Банк	
Ведение кассовых и банковских операций	
Персоны	
Диаграмма комнат	
Наличие комнат	
Работа с виртуальными комнатами	
Работа с контрагентами	21
Служба горничных	
Ввод баллов за уборку	
Планируемые уборки	
История уборок	
Задания на уборку	36
Служба управления	30
Отчеты	
Тарифы	
Начисления КА и ТА	
Ночной аудит	
События	
Инструкции по работе системы (на один рабочий день гостиницы)	51
1. Ночной аудит	51
2. Задания на уборку	51
2.1 Составление дополнительных заданий на уборку	
2.2. Назначение заданий на уборку	
2.3. Отметка выполненных заданий	
3. Регистрация новых гостевых счетов	
4. Ведение гостевых счетов	
5. Выбор типа плательщика	
6. Выполнение операций по счету	

7.	Ведение кассы	56
	7.1. Выдача денег	56
	7.2. Инкассация денег	56
8.	События	57

Система управления сетями отелей "Отель Стандарт" Руководство пользователя Отель Стандарт , Алексеева М. В. Савельев А. С. Мещеряков В. Н. ООО Отель Сервис

# Главная форма

В главной форме представлен набор режимов (в виде кнопок), разделенных по группам режимов (вкладок), с которыми работает система.

После регистрации сотрудник, слева будет представлена информация о текущем сеансе или заблокирована.

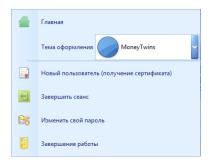


## Страница

Использование страниц позволяет пользователям открывать и управлять несколькими режимами одновременно.

## Меню приложения

В данном меню отображаются функции управления сеансом, которые доступны пользователю.



#### Информация о сеансе

Отображается информация о текущем пользователе, ролях пользователя, хосте и версии текущей программы. Для завершения сеанса следует нажать на кнопку с соответствующим названием.

#### Панель кнопок

Панели кнопок содержат кнопки вызовов режимов и функций.

В зависимости от доступа пользователя, он может работать с определенными режимами.

Если режим заблокирован (выделен серым цветом), это означает, что текущий пользователь не имеет к нему доступ.

По нажатию кнопки режима, открывается его рабочая форма.

## Группы панелей кнопок

Для экономии времени на поиск нужного пункта меню и для удобства панели кнопок разделены на группы.

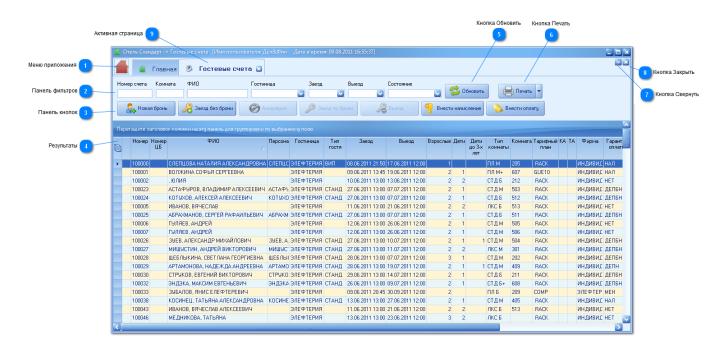
#### Служба приема и размещения гостей

Предназначена для проведения большинства операций по обслуживанию гостей и управлению номерным фондом.

К таким операциям относятся бронирование номеров, поселение и выписка гостей, начисление и внесение оплаты услуг и др.

#### Реестр гостевых счетов

Представляет собой список всех гостевых счетов отеля.



- 1. **Главная.** Данная кнопка используется для завершения работы, смены пароля, смены темы и т.п.
- 2. Панель фильтров. Используется для фильтра списка гостей.
- 3. Панель кнопок. Используется для приема и размещения гостей:
  - **Новая бронь.** Данная кнопка предназначена для оформления брони гостя. Карточка гостя будет создана со статусом "БРОНЬ".
  - Заезд без брони. Данная кнопка предназначена для оформления заезда гостя без брони. Карточка гостя будет создана со статусом "ПРОЖИВАЕТ".
  - Аннуляция. Данная кнопка используется в случае аннуляции бронирования.

- Заезд по брони. Предназначена для оформления заезда гостя по предварительной брони. В карточке гостя статус сменится с "БРОНЬ" на "ПРОЖИВАЕТ".
- Выезд. С помощью данной кнопки оформляется выезд гостя. Статус гостевого счета сменится на "ВЫЕХАЛ".
- Внести начисление. С помощью данной кнопки добавляются начисления для гостя.
- Внести оплату. С помощью данной кнопки вносится оплата для гостевого счета
- 4. Список гостей представлен в виде таблицы.
- 5. **Выбранный гость**. Для просмотра карточки конкретного гостя, следует нажать кнопку "Enter" или нажать правой кнопкой мыши, и в появившемся меню выбрать "Просмотр".
- 6. Кнопка "Обновить" используется для обновления таблицы гостевых счетов.
- 7. Кнопка "Печать" используется для печати информации о гостевых счетах.

#### Карточка гостевого счета

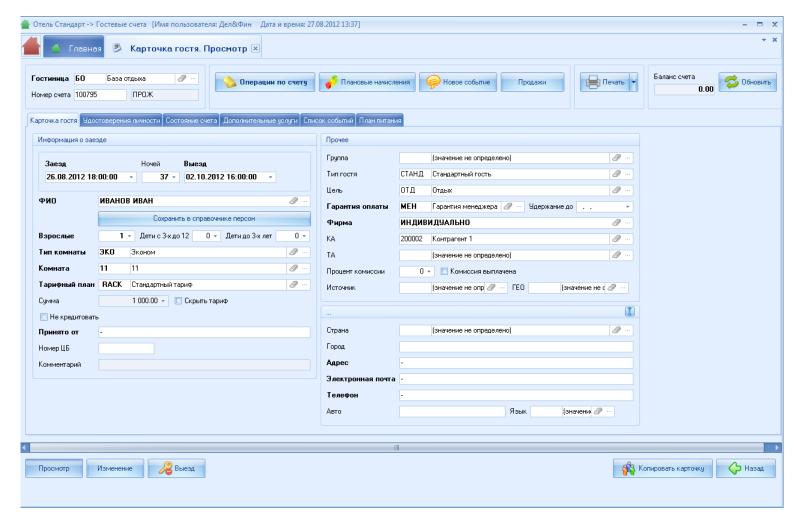
Предназначена для работы с гостем. Содержит информацию о госте (личное инфо, номер комнаты, тарифный план, все начисления, даты заезда\выезда и т.д.), необходимую для работы гостиницы.

Вкладка "Дополнительные услуги" применяется для добавления каких-либо периодических услуг данного гостя (например, сауна, спорт-зал и т.п.).

Услуга называется периодической если она будет начисляться с определенной частотой (например, каждый день) и в определенный период (например, с 1 мая по 10 мая).

Например, услуга "Спорт-зал", начисляется каждый день с 1 по 5 мая.

Вкладка "План питания" содержит план начислений на питание, в котором указывается в какие дни будут завтрак, обед или ужин для данного гостя.

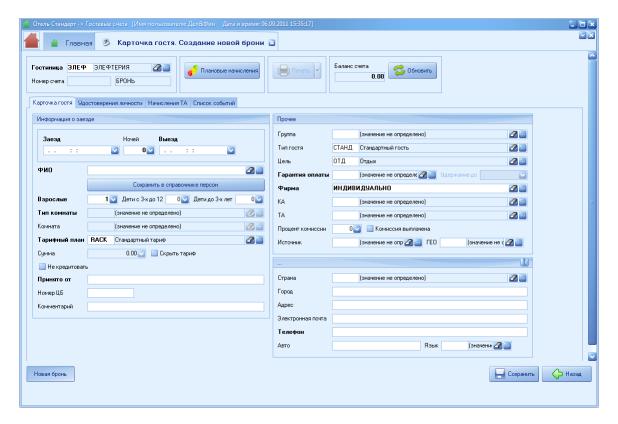


- 1. Главная. Данная кнопка используется для завершения работы, смены пароля, смены темы и т.п.
- 2. Панель фильтров. Используется для фильтра списка гостей.
- 3. Информация о госте. Содержит 4 вкладки:
  - карточка гостя (содержит контактную информацию о госте, его тарифный план, даты заезда и выезда и т.п.);
  - удостоверения личности (содержит список удостоверений личности, которые относятся к данному гостевому счету);
  - состояние счета (бронь, выехал, аннуляция и т.п.);
  - список событий (содержит информацию о событиях, относящихся к данному гостевому счету).
- 4. Кнопка **Операции по счету"** используется для создания начислений и внесения оплаты.
- 5. Кнопка "Плановые начисления" используется для просмотра плановых начислений за весь период проживания гостя в отеле.
- 6. Кнопка "**Новое событие**" используется для создания события по данному гостевому счету.

- 7. Кнопка "**Продажи**" используется для внесения начислений разовых дополнительных услуг.
- 8. Кнопка "Печать" используется для печати информации о гостевых счетах.
- 9. Баланс. Отображается текущий баланс данного гостевого счета.
- 10. Кнопка "Обновить" используется для обновления таблицы гостевых счетов.
- 11. Кнопка "Копировать карточку" используется для копирования карточки гостя.
- 12. Кнопка "Назад" используется для выхода из режима карточки гостя.

#### Бронирование

При создании новой брони, необходимо заполнить карточку гостевого счета.



- 1. Вкладка "Карточка гостя" информация о заезде:
  - а. Дата заезда
  - b. Дата выезда
  - с. ФИО (вначале пишется фамилия, далее ставится запятая, и потом пишутся имя и отчество)

# Сохранить в справочнике персон (кнопка) – обязательна для внесения нового гостя в историю гостей (персоны)

- d. Кол-во взрослых
- е. Тип комнаты
- f. Тарифный план

- g. Принято от
- 2. Вкладка "Карточка гостя" Прочее:
  - а. Гарантия оплаты
  - b. Фирма
  - с. Телефон
  - d. КА контрагент (ссылка должна быть заполнена, в случае если гость, указанный в данной карточке, приехал от фирмы, и расходы гостя будут оплачиваться фирмой (вне зависимости налично или безналично), на основании договора)
  - е. ТА туристический агент (ссылка заполняется, если за пребывание указанного гостя будет выплачиваться комиссия. к примеру такси)

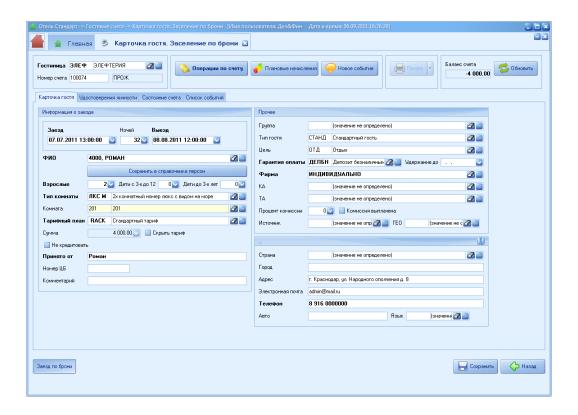
В случае отказа от бронирования во вкладке "Состояние счета" заполняется поле "Отказ" (выбирается причина из справочника).

На вкладке "Состояние счета - Подтверждения" пользователи, работающие с данным гостевым счетом и высылающие счет на предоплату бронирования, подтверждение бронирования, аннуляции и проч., - обязаны отмечать галочкой выполненные пункты.

#### Заезд по брони

Оформляется если гость приехал, предварительно забронировав номер. Следует дозаполнить некоторые обязательные поля:

- Номер комнаты;
- Данные удостоверения личности. **Обязательно заполняется** и устанавливаются галочка в "приоритетное имя". На один номер достаточно одного заполненного удостоверения личности. При необходимости можно добавить данные удостоверений личности всех гостей, проживающих в данное время в данной комнате;
- КА контрагент (ссылка должна быть заполнена, в случае если гость, указанный в данной карточке, приехал от фирмы, и расходы гостя будут оплачиваться фирмой (вне зависимости налично или безналично), на основании договора);
- ТА туристический агент (ссылка заполняется, если за пребывание указанного гостя будет выплачиваться комиссия. к примеру такси).



#### Заезд без брони

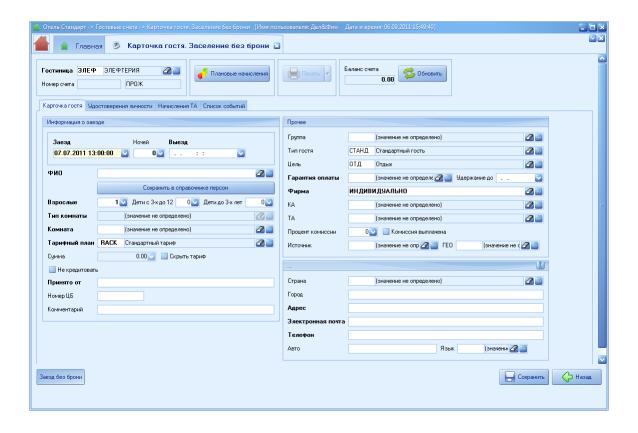
Оформляется поселение гостя без предварительного бронирования номера.

- 1. Вкладка "Карточка гостя" информация о заезде:
  - а. Дата заезда
  - b. Дата выезда
  - с. ФИО (вначале пишется фамилия, далее ставится запятая, и потом пишутся имя и отчество)

# Сохранить в справочнике персон (кнопка) – обязательна для внесения нового гостя в историю гостей (персоны)

- d. Кол-во взрослых
- е. Тип комнаты
- f. Комната
- g. Тарифный план
- h. Принято от
- 2. Вкладка "Карточка гостя" Прочее:
  - а. Гарантия оплаты
  - b. Фирма
  - с. Телефон
  - d. КА контрагент (ссылка должна быть заполнена, в случае если гость, указанный в данной карточке, приехал от фирмы, и расходы гостя будут

- оплачиваться фирмой (вне зависимости налично или безналично), на основании договора)
- е. ТА туристический агент (ссылка заполняется, если за пребывание указанного гостя будет выплачиваться комиссия. к примеру такси)
- f. Адрес
- g. Электронная почта
- h. Телефон
- 3. Данные удостоверения личности. **Обязательно заполняется** и устанавливаются галочка в "приоритетное имя". На один номер достаточно одного заполненного удостоверения личности. При необходимости можно добавить данные удостоверений личности всех гостей, проживающих в данное время в данной комнате;

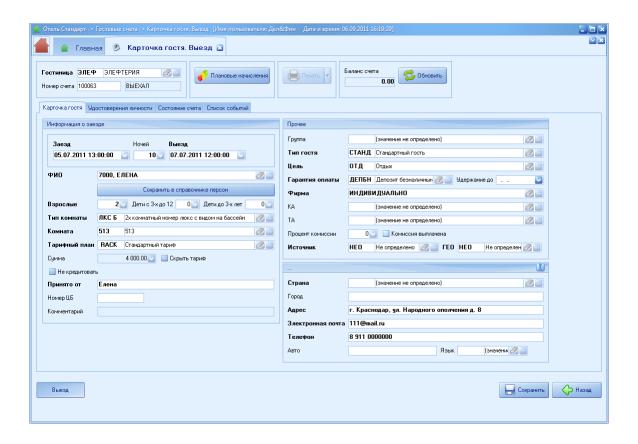


#### Выезд

Если дата выезда гостевого счета равна текущей, оформляется выезд. Если гость не продлил проживание, необходимо его выписать. Выписка гостя может быть оформлена только если баланс гостевого счета равен нулю.

При выезде гостя из отеля необходимо найти ФИО гостя в общем списке выезжающих на текущую дату и нажать клавишу "Выезд". Система автоматически откроет счет в карточке гостя, если у него нулевой баланс.

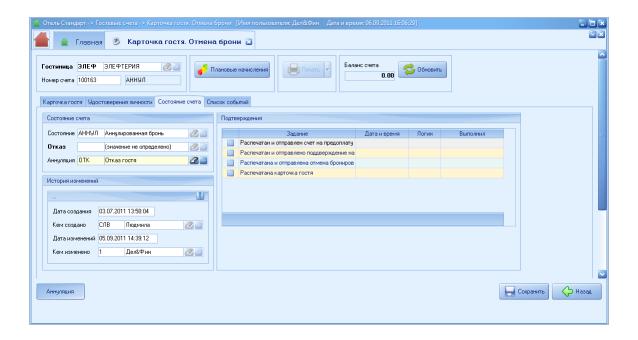
Иначе, необходимо произвести начисления в соответствии с плательщиками в счете гостя. Баланс по каждому плательщику должен быть нулевым. Система автоматически предлагает распечатать счет гостя. Гость должен обязательно подписать распечатанный счет. При подключенном к системе фискальном регистраторе — также распечатывается чек при внесении наличных в кассу.



#### Аннуляция

Если гость не приехал, но предупредил отель, то оформляется аннуляция.

Для аннуляции бронирования нужно выбрать в списке броней необходимую и нажать «Аннуляция». Карточка гостя откроется автоматически и система предложит выбрать причину аннуляции из справочника. После выбора причины состояние карточки гостевого счета сменится на "АННУЛ". В поле «Аннуляция» появится полное название причины аннуляции. Далее необходимо заполнить поле "Принято от" где указывается ФИО человека, от которого поступила аннуляция. Закрывая карточку необходимо запомнить изменения.

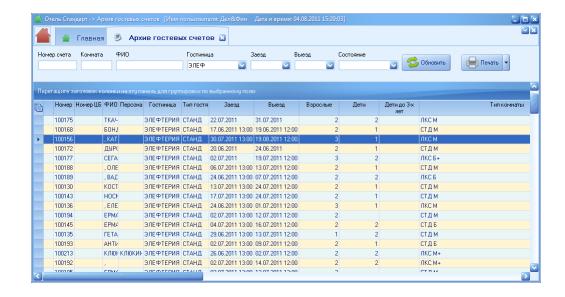


#### Архив гостевых счетов

Используется для хранения всех гостевых счетов с момента открытия гостиницы по текущий день. Предназначен для поиска и идентификации гостей.

Форма архива содержит фильтр, по которому производится поиск гостевых счетов, и таблицу, содержащую все найденные гостевые счета.

Для запуска поиска гостевых счетов следует нажать кнопку "Обновить", для распечатки результатов следует использовать кнопку "Печать".



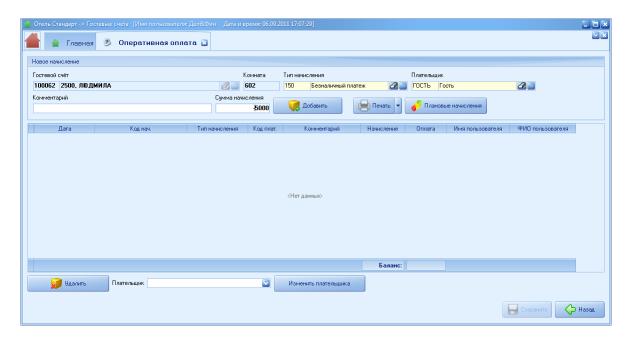
#### Выбор типа плательщика

Перед выполнением всех финансовых операций, необходимо выбрать правильный тип плательщика. Для разных операций используются разные типа плательщика:

- 1. Тип плательщика ГОСТЬ:
  - используется при внесении оплаты наличными / безналичными деньгами только для индивидуальных гостей;
  - используется для создания начисления на счет гостя (проживание, скидка, дополнительные услуги).
- 2. Тип плательщика ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:
  - используется для создания начисления дополнительных услуг на счет гостя;
  - используется для внесения оплаты за дополнительные услуги (за исключением проживания).
- 3. Тип плательщика КА:
  - используется при внесении оплаты наличными / безналичными при работе с организациями-контрагентами (в карточке гостя обязательно должна стоять ссылка на КА);
  - используется для внесения начислений для оплаты КА.
- 4. Тип плательщика ПАКЕТ:
  - используется для начислений, когда в стоимость тарифа входят также другие услуги, помимо проживания.
- 5. Тип плательщика ГРУППА:
  - используется для организации групповых заездов.
- 6. Тип плательшика ПРОЧЕЕ:
  - используется только для корректировочных начислений.

## Оперативная оплата

Для корректной работы, а также ведения финансовой и управленческой отчетности системы, - в карточке счета гостя необходимо правильно вносить оплату (оплата услуг, предоставляемых гостиницей).



Для внесения оплаты заполняются следующие поля:

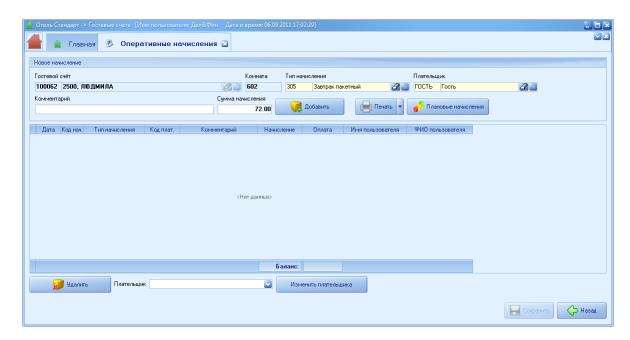
- 1. Тип начисления.
- 2. Плательщик.
- 3. Комментарий по начислению (необязательно).
- 4. Сумма начисления (сумма вводится со знаком "-").

Далее следует нажать кнопку "Добавить".

По завершении работы нажать кнопку "Сохранить", после нажатия которой, уже невозможно удалить внесенные начисления.

## Оперативные начисления

Для корректной работы, а также ведения финансовой и управленческой отчетности системы, - в карточке счета гостя необходимо правильно делать начисления (услуги, предоставляемые гостиницей).



Для создания начисления заполняются следующие поля:

- 1. Тип начисления.
- 2. Плательщик.
- 3. Комментарий по начислению (необязательно).
- 4. Сумма начисления (сумма вводится со знаком "+").

Далее следует нажать кнопку "Добавить".

По завершении работы нажать кнопку "Сохранить", после нажатия которой, уже невозможно удалить внесенные начисления.

#### Касса

Данный режим используется для работы с наличными денежными средствами в отеле, а именно, чтобы не вести бухгалтерские остатки денег, а также для выдачи наличных денег для фронт-деск. Ведение кассы описано в "Ведение кассовых и банковских операций".

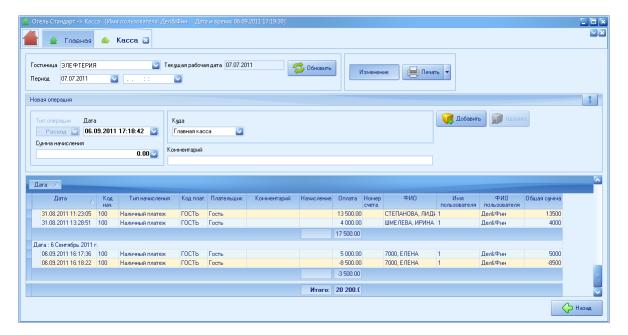
#### Банк

Данный режим используется для работы с безналичными платежами в отеле. Работа с безналичными платежами описана в "Ведение кассовых и банковских операций".

## Ведение кассовых и банковских операций

Выдача / Инкассация денег из кассы Фронт-деск (ресепшн) может осуществляться только уполномоченными сотрудниками гостиницы. Инкассация денег проводится руководством.

Выдача денег производится только с целью выплаты комиссии агентам, согласно плановым начислениям комиссии в карточке гостевого счета. Инкассация денег проводится руководством.



Для создания операции по кассе следует нажать кнопку "Обновить" (проверить, что указана текущая дата), затем нажать кнопку "Изменение" и заполнить поля:

- 1. Дата (по умолчанию ставится текущая дата).
- 2. Куда:
  - главная касса (используется для инкассации руководством);
  - ТА (выбирается для выплаты агенту);
  - расчетный счет (используется только в случае инкассации специальной службой Банка, клиентом которого является гостиница).
- 3. Сумма начисления.
- 4. Комментарий.

Нажимаем кнопку "Добавить", в реестре кассы за день появится новая, созданная запись. Далее следует сохранить запись, нажав кнопку "Сохранить".

По кнопке "Печать" -> "Печать РКО", распечатываем расходный ордер (сумма для инкассации и комментарии будут вписаны туда автоматически). Заполняем распечатанный расходный ордер (вписать от руки ФИО руководителя, проводящего инкассацию) и после того, как руководитель поставит отметку (число, подпись) о получении, - выдать деньги из кассы. Подписанный Расчетно-Кассовый Ордер сотрудник фронт-деск, выдавший деньги, хранит у себя для персональной отчетности.

После процедуры инкассации / выдачи денег из кассы – реальный остаток денег в кассе должен соответствовать итоговой сумме в кассе системы (сумма со знаком "-" или равно "O")

### Персоны

Данный режим используется для просмотра всех гостей, проживавших или бронировавших номер в данном отеле, а также для поиска определенного гостя в системе.



## Диаграмма комнат

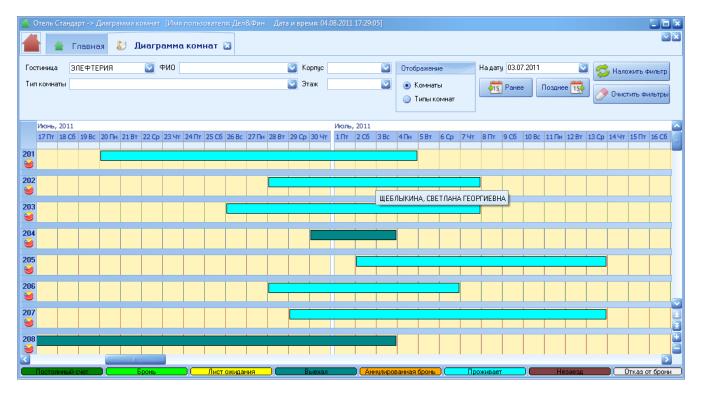
Предназначена для просмотра текущей и перспективной занятости комнат, а также оценки возможности аннуляции негарантированных броней.

Диаграмма может быть сформирована как по номерам, так и по типам комнат.

Состояние гостевого счета может быть определено по цвету, в который окрашен прямоугольник. Соотношения цветов с состоянием гостевых счетов отображен внизу формы:



Форма диаграммы комнат:



Вверху формы расположена панель фильтров, а также дата, с начала которой будет отображаться диаграмма.

Для просмотра диаграммы следует нажать кнопку "Наложить фильтр".

При наведении мыши на тип/номер комнаты появится дополнительная информация о комнате, при наведении мыши на прямоугольник, появится ФИО гостя, который занимает или бронирует данный номер.

#### Наличие комнат

Представляет собой диаграмму наличия свободных комнат начиная с текущей даты на 10 дней.

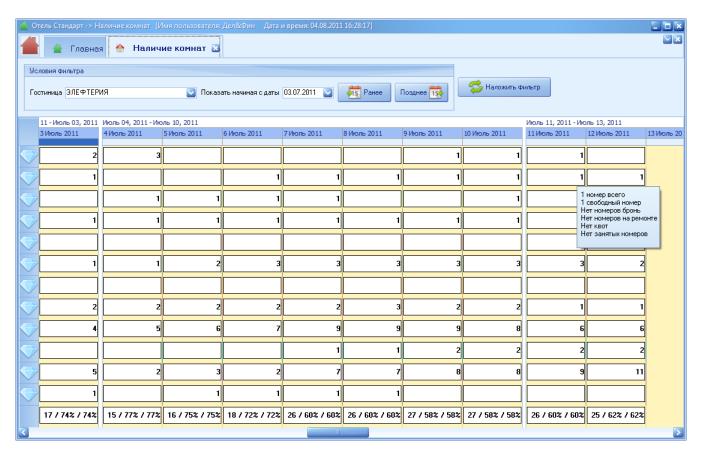
Слева отображаются типы комнат, снизу отображаются итоги: общее количество комнат данного типа и проценты загрузки номеров с учетом\без учета ремонта.

Для получения дополнительной информации, наведите мышкой на ячейку.

Под дополнительной информацией понимается:

- общее количество номеров данного типа;
- количество свободных номеров данного типа;

- количество забронированных номеров данного типа;
- количество номеров данного типа, находящихся на ремонте;
- количество квот для номеров данного типа;
- количество занятых номеров данного типа.



Для просмотра диаграммы следует нажать кнопку "Наложить фильтр".

## Работа с виртуальными комнатами

Смежные комнаты - комнаты, имеющие общую стену, комнату, коридор и т.п.

Виртуальная комната - комната, состоящая из несколько смежных комнат.

Например, если в гостинице расположены 3 смежные комнаты типа СТАНДАРТ, под номерами 110, 111 и 112, то гостиница может создать виртуальную комнату типа СТАНДАРТ с номером 1011.

Т.е., физически, комнаты 1011 не существует, это будут 3 номера типа СТАНДАРТ.

При бронировании виртуальной комнаты с номером 1011, номера 110, 111 и 112 будут заняты.

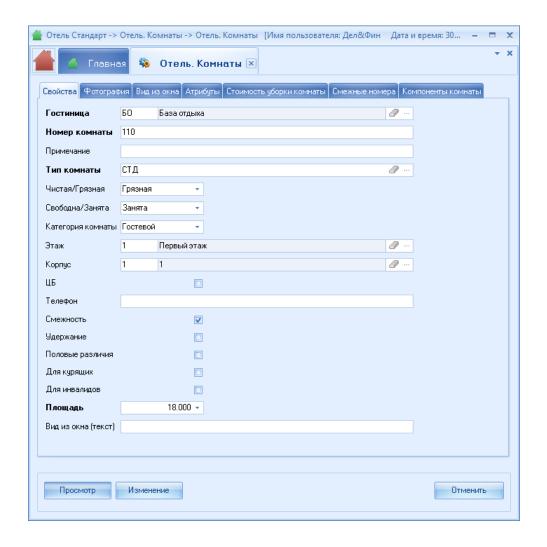
При бронировании 110 и/или 111 и/или 112 номера, виртуальная комната 1011 также будет занята.

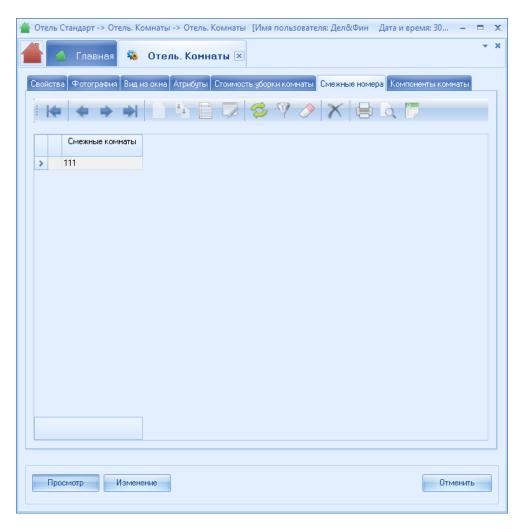
Для создания виртуальной комнаты следует:

1. Создать смежные номера.

Для этого следует перейти на вкладку "Смежные номера" в справочнике комнат, и добавить смежную комнату.

Например, создадим комнату 110, у которой смежная комната 111.



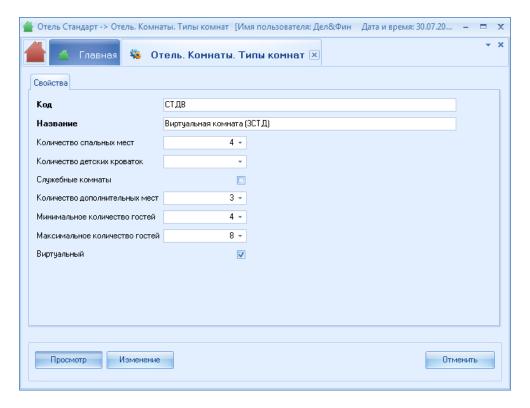


Для 111 номера также укажем, что 110 и 112 номер является смежным.

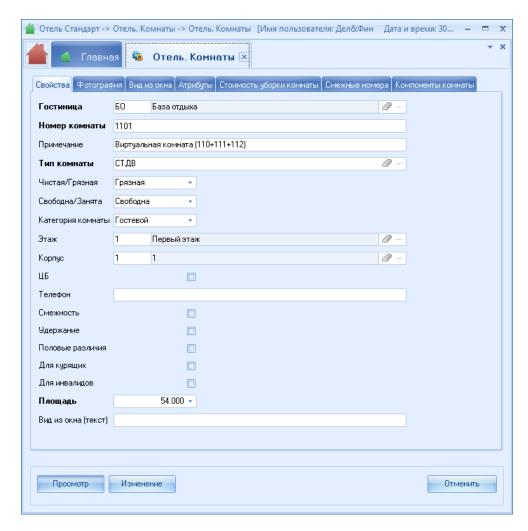
Для номера 112 укажем, что 111 является смежным.

2. Создаем виртуальную комнату.

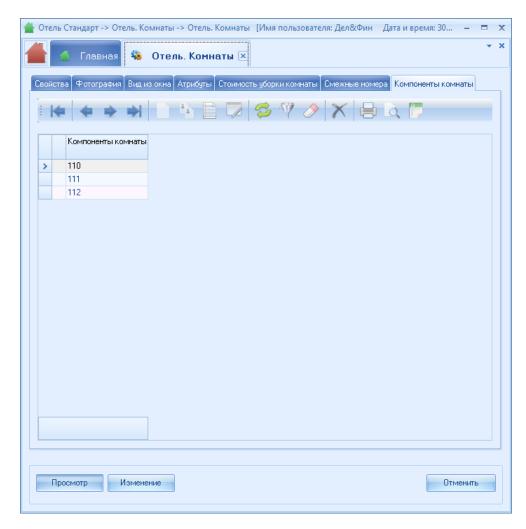
Создаем новый тип комнат, и отмечаем его как виртуальный.



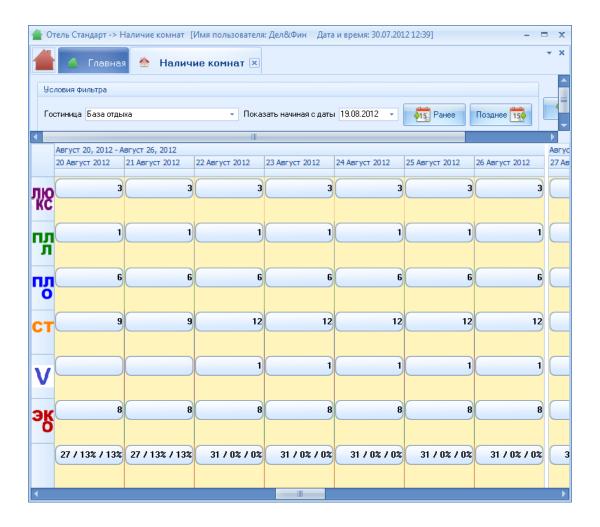
Создаем виртуальную комнату. Заполняем поля справочника.



Открываем вкладку "Компоненты комнаты" и выбираем смежные комнаты, которые будут включены в виртуальную.



Теперь, при бронировании 1 виртуальной комнаты, количество 3 номеров типа СТАНДАРТ, также будут недоступны. А при бронировании номера 110 и/или 111 и/или 112, виртуальная комната также будет занята.



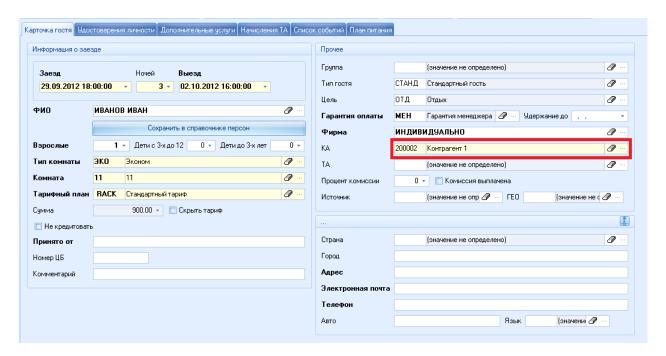
# Работа с контрагентами

Контрагент (в дальнейшем КА) - юридическое лицо, которое может частично или полностью оплачивать начисления гостей.

Например, если гость Иванов приехал от фирмы ООО "Иванов", то услуги за проживание, или иные услуги, может оплатить контрагент ООО "Иванов".

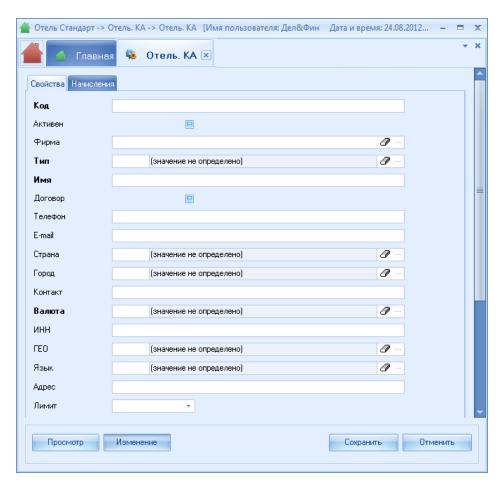
Если гость от КА следует:

1. При создании карточки гостя, следует указать ссылку на КА



Если данного КА нет в списке, то следует создать его.

Для этого зайти в справочник КА, нажать кнопку "Добавить" и заполнить вкладку "Свойства", далее нажать кнопку "Сохранить".



Также необходимо взять соответствующие реквизиты КА (ИНН, расчетный счет и т.п.) и передать их в бухгалтерию.

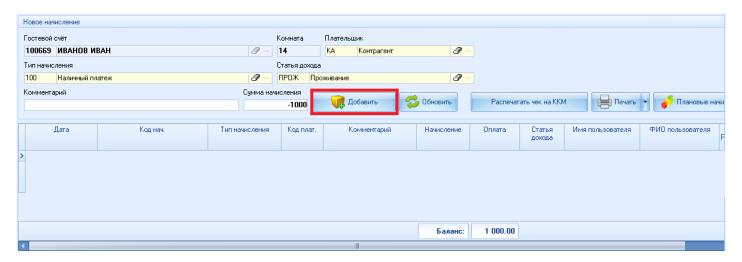
2. Если создан гостевой счет, в котором указана ссылка на КА, то, по умолчанию, ночной аудит будет начислять автоматическое начисление на плательщика КА.

В настройках гостиницы прописано, какое автоматическое начисление должно быть создано. Обычно, это начисление проживания по тарифу.

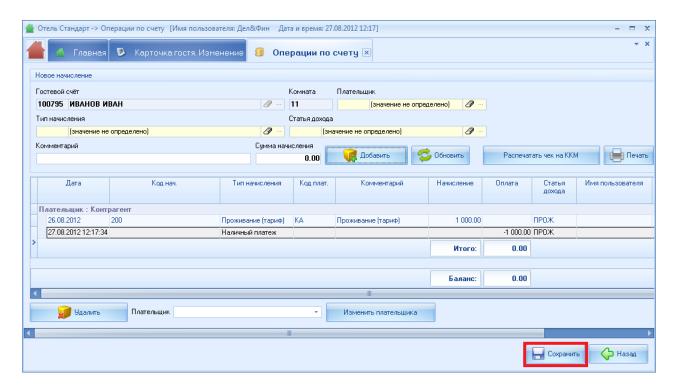
Чтобы изменить плательщика автоматического начисления следует создать автотрансфер.

- 3. Баланс по плательщику КА может быть закрыт:
  - наличным платежом
  - безналичным платежом
  - 3.1. Чтобы внести наличные деньги от КА, следует выбрать:
    - тип начисления "Наличный платеж"
    - плательшик КА
    - сумма наличного платежа со минусом

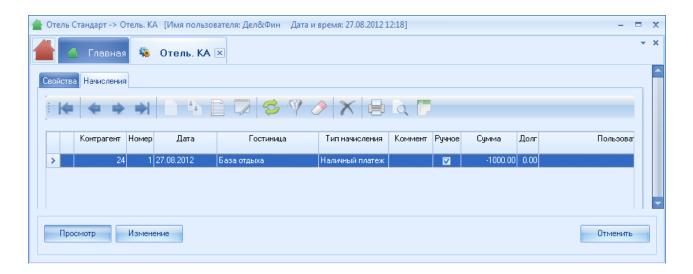
Далее нажать кнопку "Добавить".



Для сохранения платежа, нажать кнопку "Сохранить".

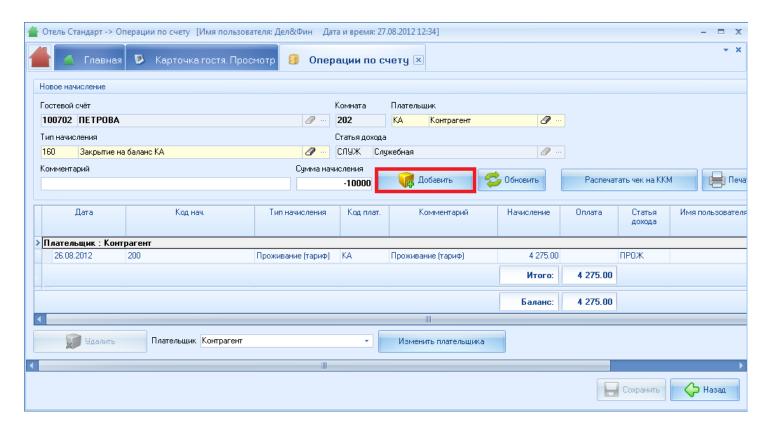


После внесения платежа, наличные деньги от КА сразу попадут в карточку данного КА.

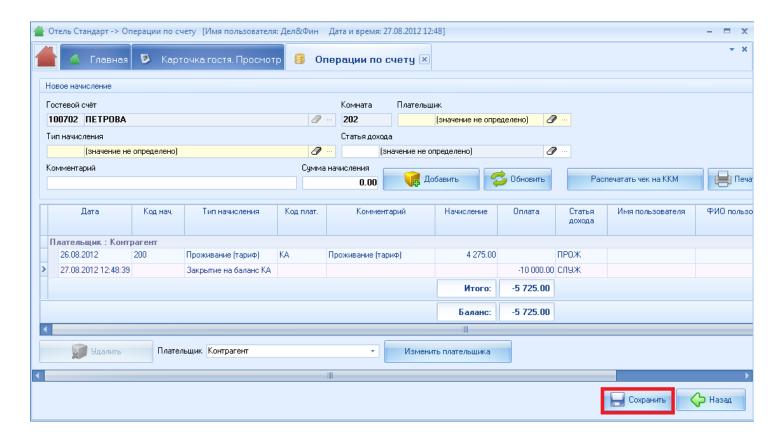


- 3.2. Чтобы внести деньги наличным платежом, следует выбрать:
  - тип начисления "Закрытие на баланс КА"
  - плательщик КА
  - сумма безналичного платежа со минусом

Далее нажать кнопку "Добавить".



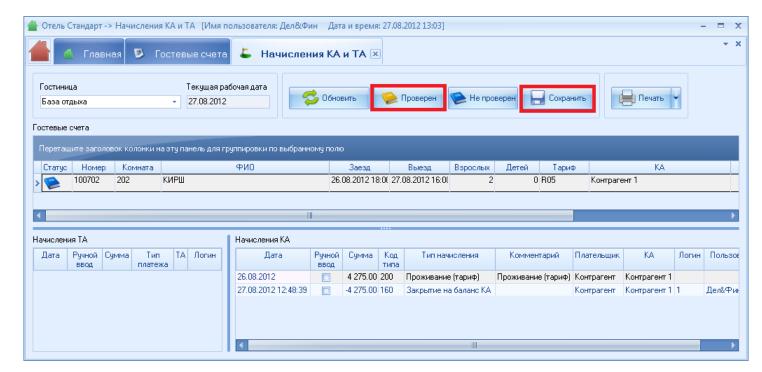
Для сохранения платежа, нажать кнопку "Сохранить".



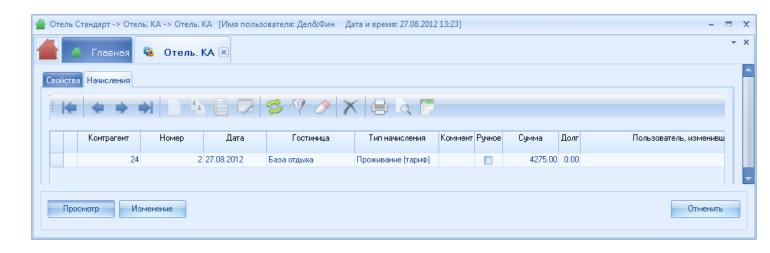
После оформления выезда, данный гостевой счет попадет в карточку "Начисления КА и ТА" (см. стр. 40) на проверку.

Данная проверка осуществляется для того, чтобы удостовериться, что данный гость был от этого КА.

Для осуществления проверки следует просмотреть начисления КА и нажать кнопку "Проверен". Для сохранения нажать кнопку "Сохранить".



После проверки, все начисления с плательщиком КА для данного гостевого счета, попадут в карточку КА.



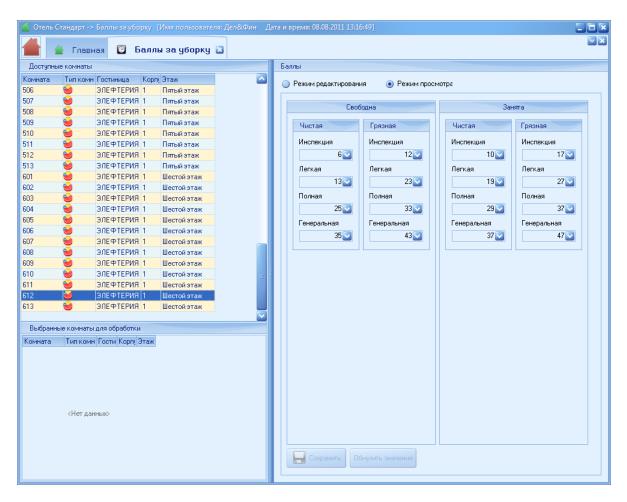
## Служба горничных

Предназначена ведения гостиничного хозяйства. Включает в себя создание и назначение заданий на уборку, просмотр плана и истории уборок, ввода норм времени, необходимых для уборки номера соответствующего типа.

### Ввод баллов за уборку

Используется для ввода норм времени, необходимых для уборки номера соответствующего типа, для различных видов уборки. Для каждой комнаты определяется свое количество баллов.

Слева отображается список всех комнат, справа баллы выбранной комнаты.



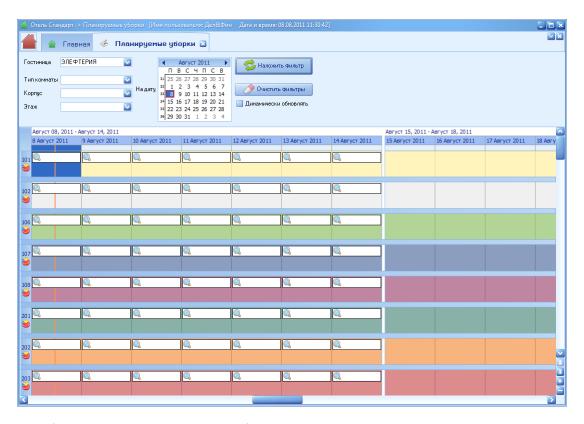
Для изменения количества баллов, необходимо выбрать комнаты для обработки (кликнув на списке комнат левой кнопкой мыши), затем выбрать режим

редактирования ( Режим редактирования ) и ввести количество баллов.

### Планируемые уборки

Данная форма предназначена для планирования работы горничных и эффективного распределения уборок. План видов уборок отображается на неделю для каждой комнаты.

Форма планируемых уборок:



Вверху формы расположена панель фильтров, а также дата, с начала которой будет отображаться диаграмма.

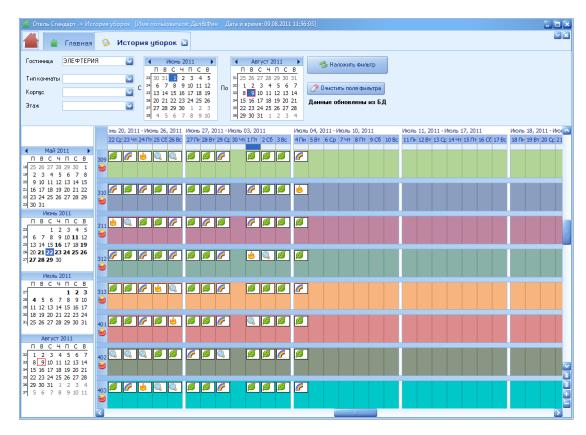
Для просмотра диаграммы следует нажать кнопку "Наложить фильтр".

При наведении мыши на вид уборки появится расшифровка иконки вида уборки.

# История уборок

Отображается график всех прошедших выполненных уборок.

Форма истории уборок:



Для просмотра диаграммы следует выбрать гостиницу и нажать кнопку **"Наложить фильтр"**.

# Задания на уборку

Задания на уборку каждый день используются менеджером для распределения комнат с соответствующим видом уборки между горничными.

Задания на уборку для номеров с соответствующим видом уборки создаются ночным аудитом. Менеджер должен распределить эти задания между горничными вручную.

Для распределения заданий горничным, менеджеру следует выбрать в панели группы кнопок "Уборки", затем нажать "Задания на уборку".

Выбрать гостиницу, для которой будут задания на уборку, и дату, на которую эти задания будут назначаться. Нажать кнопку "Наложить фильтр", после чего появится список всех комнат данной гостиницы, которые необходимо убрать. Каждому виду уборки комнаты определенного типа соответствует свое количество баллов (времени, необходимого для уборки данной комнаты; 1 балл = 1 минута).

Слева отображается список всех горничных выбранного отеля. Для назначения задания следует выбрать горничную (нажав левой кнопкой мыши в списке горничных), затем выбрать комнату нажать клавишу "Space" или нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Назначить горничную".

По цвету статуса определяется статус комнаты:

- серый означает, что комната не назначена никакой горничной;
- зеленый означает, что данная комната назначена выбранной горничной;
- красный означает, что данная комната уже назначена другой горничной.

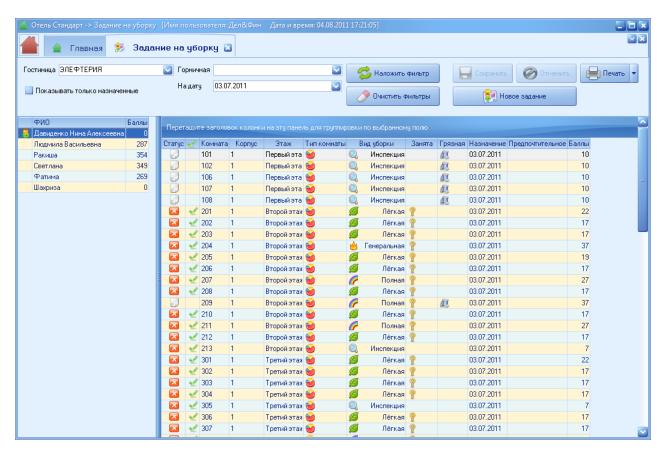
чтобы посмотреть кому она назначена следует нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Кому назначено задание?".

После назначения задания статус комнаты сменится на соответствующий, а баллы горничной увеличатся в соответствии с баллами, назначенными за уборку этого номера.

Для отмены назначения нажать нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Отменить назначение". После отмены в таблице горничных уменьшится количество баллов, которые соответствуют уборки номера, назначения уборки которого была отменена.

После того, как горничные выполнили свои задания, менеджеру следует отметить выполнение в системе. Для этого открываются задания данной горничной и отмечаются комнаты, которые она убрала, нажав клавишу "Enter" или нажав правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрав пункт "Задание выполнено". Для отмены выполнения задания нажать нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Задание не выполнено".

Для сохранения заданий в системе следует нажать кнопку "Сохранить", для отмена - "Отменить".



Менеджеру может понадобиться создание дополнительных заданий на уборку. Например, если гость разбил стакан, требуется дополнительная уборка. Менеджеру следует создать дополнительное задание вручную.

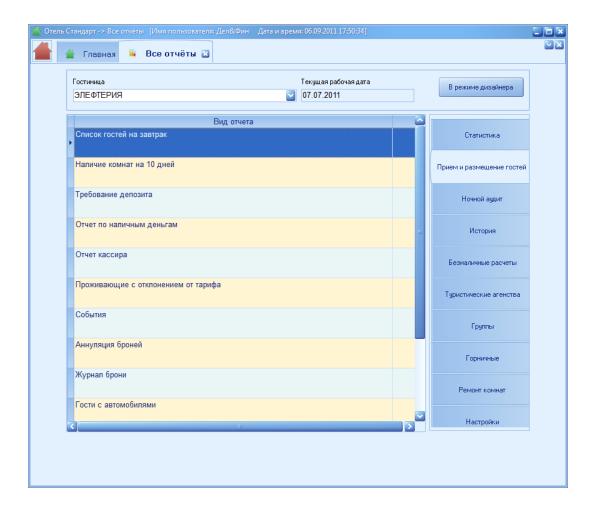
Для этого следует нажать кнопку "Новое задание" или нажать правой кнопкой мыши в таблице комнат, и выбрать пункт "Новое задание".

# Служба управления

Предназначена для управления ночным аудитом, тарифами, отчетами, ремонтами и т.п.

### Отчеты

Необходимы для статистики учета дохода от проживания, дохода по другим услугам и т.п.

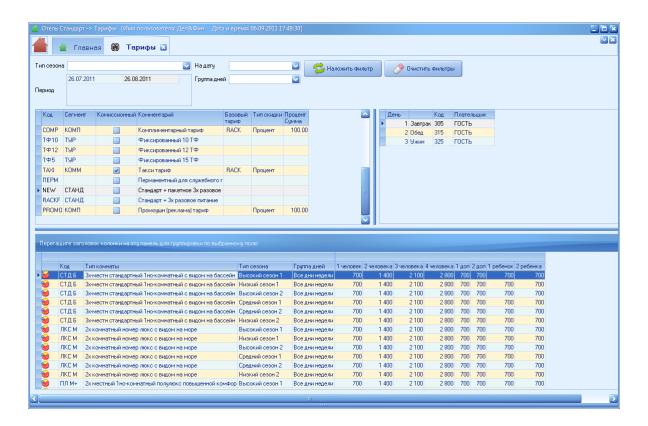


# Тарифы

Предназначен для просмотра тарифов.

Тариф представляет собой таблицу стоимости. Из названия (кода) тарифа должно быть уже ясно какой в него входит пакет.

Сумма тарифа меняется в зависимости от типа комнаты и количества гостей. Система просчитывает стоимость тарифа и вносит ее в карточку гостя. Далее в процедуре ночного аудита каждый день сумма тарифа автоматически списывается в счет начислений гостя, пока он не выехал или не сменил тариф.

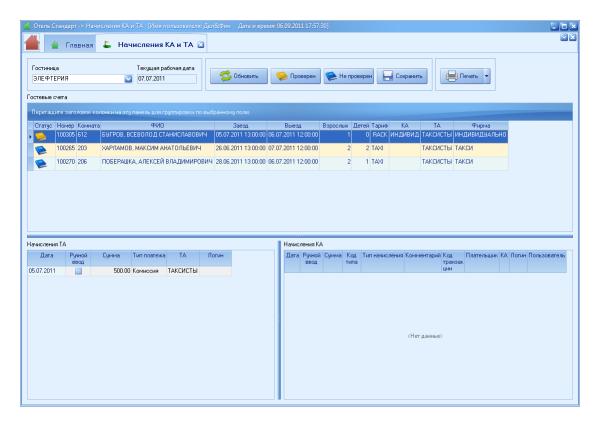


#### Начисления КА и ТА

Если гость заехал от TA или KA, менеджер должен проверить информацию о начислениях.

В списке "Гостевые счета" отображаются все гостевые счета, которые необходимо проверить.

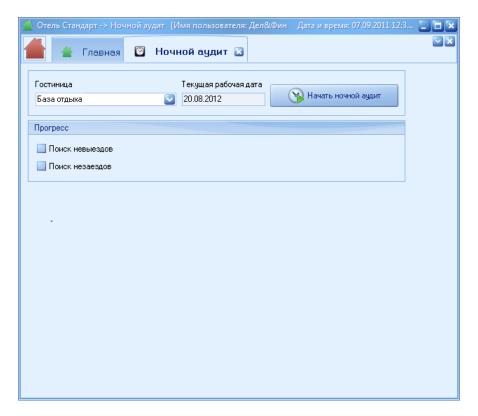
Слева отображается список всех начислений ТА, справа отображается список всех начислений КА.



Если все верно, нажимается кнопка "Проверить", отель начисляет ТА или КА комиссию.

# Ночной аудит

Рабочий день гостиницы начинается выполнением процедуры ночного аудита. Применяется для закрытия текущей даты в системе.



Данная процедура состоит из следующих этапов:

- Начисление тарифов. Система автоматически начисляет на счета проживающих гостей тарифы проживания.
- Начисление дополнительных услуг. Система автоматически начисляет ежедневные дополнительные услуги на счета гостей, у которых таковые установлены.
- Выявление проживающих с отклонением тарифа. Если сумма тарифа отличается от указанной в тарифном плане, значит изменена вручную через мастер в карточке гостя. Система должна автоматически выявлять таких гостей.
- Обновление тарифов гостей. Система автоматически изменяет на счетах проживающих гостей текущий тариф проживания согласно условиям, установленным соответствующим тарифным планом.
- Создание заданий на уборку с соответствующими баллами и видом уборки для данного каждого номера.
- Расчет основных показателей гостиницы. Система автоматически рассчитывает основные показатели гостиницы на текущую дату (коэффициент загрузки, показатели доходов проживания и дополнительных услуг, средний отпускной тариф, количественные показатели комнат и гостей) и сохраняет их для последующей обработки.
- Поиск и обработка невыездов. Поиск гостей с текущей датой выезда. Если гость не выехал, предлагается его выписать или продлить дату выезда.

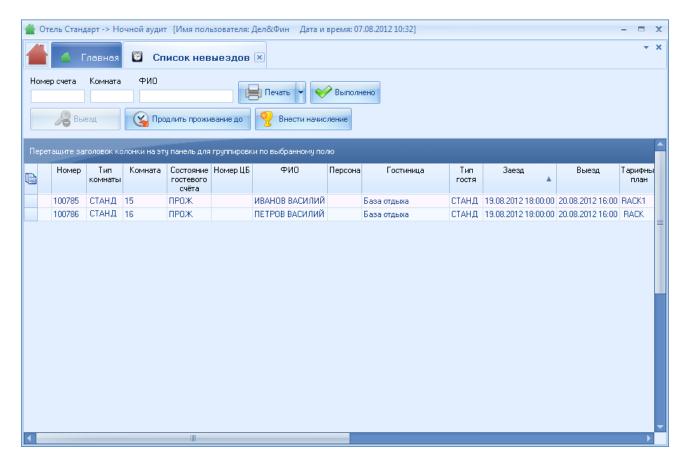
• Поиск и обработка незаездов. Поиск гостей с текущей датой заезда. Если гость не заехал, предлагается аннулировать бронь или перенести дату заезда на другое число.

Для выполнения процедуры аудита нажать кнопку "**Начать ночной аудит**". При успешном выполнении, процедура завершит текущую смену и установит новую рабочую дату гостиницы.

Во время выполнения процедуры ночного аудита, Поиск невыездов и поиск незаездов требуется разрешить вручную.

1. Поиск невыездов.

Если у гостевого счета стоит текущая дата выезда, то требуется, или продлить проживание, или выселить гостя, иначе процедура ночного аудита не может быть выполнена.

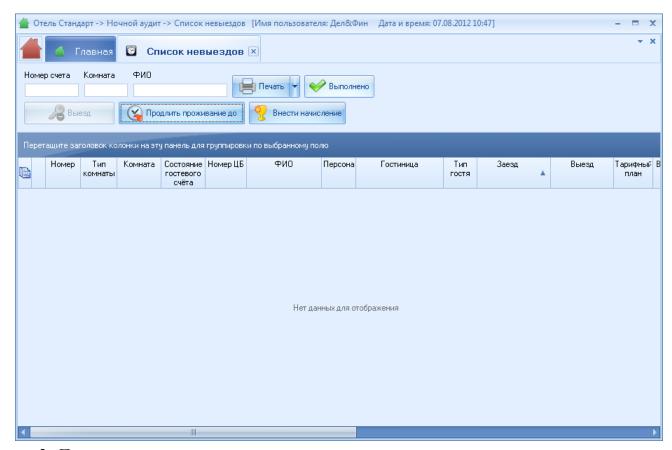


Чтобы продлить проживание следует нажать на кнопку **"Продлить проживание** до", и ввести новую дату выезда.

Чтобы выселить гостя, следует зайти к карточку гостя (выбрать из списка гостя и нажать "Enter", или щелкнуть 2 раза левой кнопкой мыши) и удостовериться, что баланс нулевой, затем нажать кнопку "Выезд" и оформить выезд гостя. Если

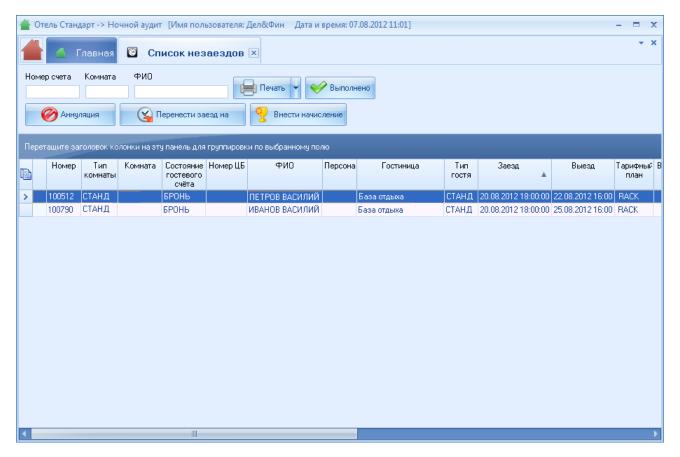
баланс ненулевой, то внести начисления можно с помощью кнопки кнопки с соответствующим названием.

После того, как все невыезды разрешены вручную, следует нажать кнопку "Выполнено", и заново начать выполнение процедуры ночного аудита.



#### 2. Поиск незаездов.

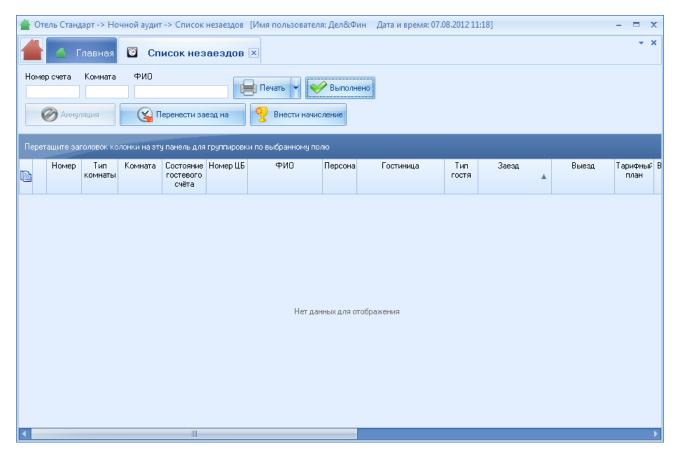
Если в брони стоит текущая дата заезда, то требуется заселить гостя или перенести заезд на более позднее число, иначе процедура ночного аудита не может быть выполнена.



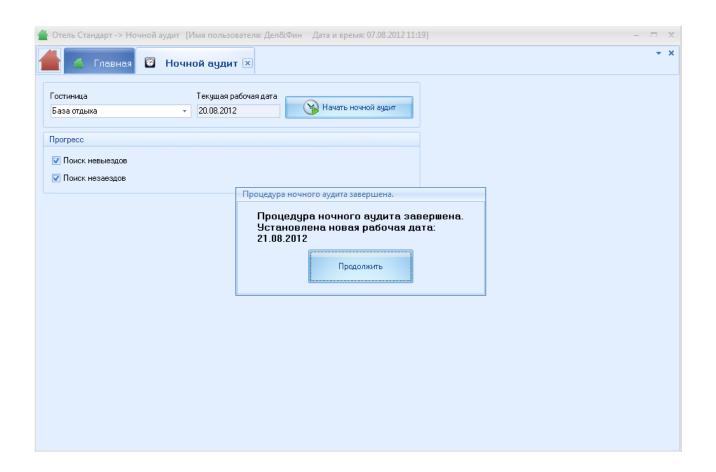
Чтобы перенести заезд на более позднее число, следует нажать кнопку "Перенести заезд на", и выбрать более позднюю дату заезда для гостя.

Чтобы оформить заезд, следует зайти в карточку гостя (выбрать из списка гостя и нажать "Enter", или щелкнуть 2 раза левой кнопкой мыши) и оформить заселение гостя.

После того, как все незаезды разрешены вручную, следует нажать кнопку "Выполнено", и заново начать выполнение процедуры ночного аудита.



Если процедура ночного аудита выполнена успешно, то появится сообщение о том, что установлена новая дата гостиницы.

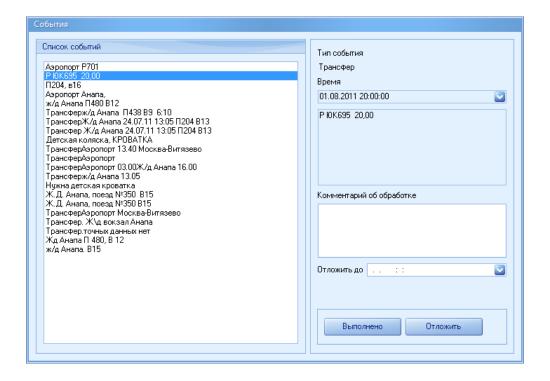


### События

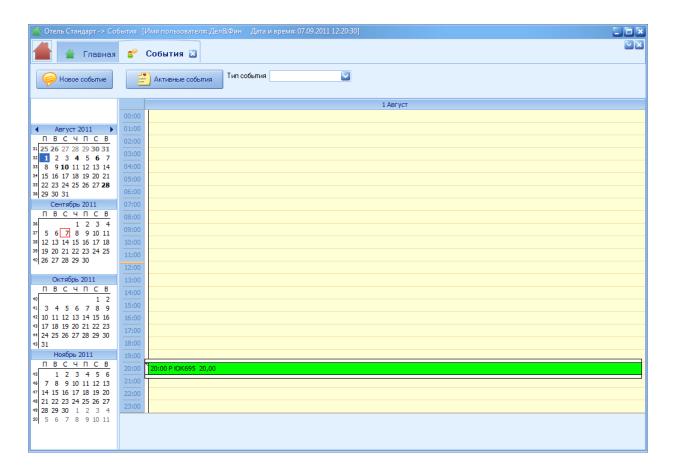
Представляет собой систему оповещения сотрудника о каких-либо событиях.

В течение рабочего дня, сотрудники могут получать и оставлять сообщения в системе. Сообщения могут относиться как гостю (разбудить гостя из 100 номера в 08:00), так и к сотруднику или службе (всем горничным подойти в 12:00 в холл).

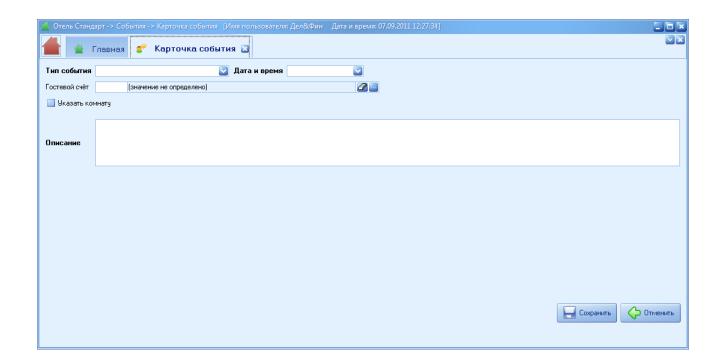
При наступлении какого-либо события, система оповещает всех сотрудников, находящихся в системе.



Форма представляет собой расписание событий. Предназначена для просмотра и управления событиями.



Для создания нового события нажать кнопку с соответствующим названием и заполнить форму.



# Инструкции по работе системы (на один рабочий день гостиницы)

### 1. Ночной аудит

Рабочий день гостиницы начинается выполнением процедуры ночного аудита. Данная процедура состоит из этапов. Некоторые из них требуется разрешить вручную. Применяется для закрытия текущей даты в системе.

- 1. Открыв форму ночного аудита, нажать кнопку "Начать ночной аудит".
- 2. Поиск и обработка невыездов (поиск гостей с текущей датой выезда). Если гость не выехал, предлагается:
  - выписать его (кнопка "Выезд");
  - продлить дату выезда (кнопка "Продлить дату выезда").
- 3. Поиск и обработка незаездов (поиск гостей с текущей датой заезда). Если гость не заехал, предлагается:
  - аннулировать бронь (кнопка "Аннуляция");
  - перенести заезд на другой день (кнопка "Перенести заезд на").
- 4. Для закрытия счета, необходимо, чтобы баланс счета был нулевой. Иначе, следует внести начисление.
- 5. Для продолжения выполнения процедуры ночного аудита, следует нажать кнопку "Выполнено".

После выполнения процедуры ночного аудита, система установит новую рабочую дату гостиницы.

# 2. Задания на уборку

После выполнения ночного аудита, менеджер может начать назначение заданий на уборку горничным.

### 2.1 Составление дополнительных заданий на уборку

- 1. Нажать кнопку **"Новое задание"** или нажать правой кнопкой мыши в таблице комнат, и выбрать пункт **"Новое задание"**.
- 2. Из списка доступных комнат (слева) выбрать комнаты для дополнительного задания на уборку.
- 3. Выбрать вид уборки, который будет назначен для выбранных комнат.
- 4. После составления задания на уборку сохранить его, нажав кнопку "Сохранить".
- 5. Для отмены сохранения нового дополнительного задания, нажать кнопку "Отменить".

### 2.2. Назначение заданий на уборку

1. Выбрать гостиницу, для которой будут создаваться задания на уборку.

- 2. Выбрать дату, на которую будут назначаться задания.
- 3. Выбрать слева из списка горничную, для которой будет назначаться уборка.
- 4. Нажать кнопку **"Обновить"** (проверить, что указана текущая дата), затем нажать кнопку **"Изменение"**.
- 5. Статусы комнат:
  - серый означает, что комната не назначена никакой горничной;
  - зеленый означает, что данная комната назначена выбранной горничной;
  - красный означает, что данная комната уже назначена другой горничной;

чтобы посмотреть кому она назначена следует нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Кому назначено задание?".

- 6. Выбрав комнату назначить горничную, нажать клавишу "Space" или нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Назначить горничную".
- 7. Статус комнаты сменится с серой на зеленую иконку.
  - слева в таблице горничных увеличатся баллы, стоимость которых отображается справа в таблице комнат; каждой комнате соответствует свое количество баллов.
- 8. Для отмены назначения нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Отменить назначение".
  - после отмены назначения слева в таблице горничных уменьшатся баллы, стоимость которых отображается справа в таблице комнат; каждой комнате соответствует свое количество баллов.
- 9. Для отмены сохранения внесенных изменений, нажать кнопку "Отменить".

#### 2.3. Отметка выполненных заданий

- 1. Открыть задание на уборку.
- 2. Выбрать из списка горничную, которая выполнила свои задания.
- 3. Статусы комнат:
  - серый означает, что комната не назначена никакой горничной;
  - зеленый означает, что данная комната назначена выбранной горничной;
  - красный означает, что данная комната уже назначена другой горничной;

чтобы посмотреть кому она назначена следует нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Кому назначено задание?".

- 4. Отметить комнаты, которые она убрала, нажав клавишу "Enter" или нажав правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрав пункт "Задание выполнено".
- 5. Для отмены выполнения задания нажать нажать правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выбрать пункт "Задание не выполнено".
- 6. Для отмены сохранения внесенных изменений, нажать кнопку "Отменить".

# 3. Регистрация новых гостевых счетов

Для регистрации новых гостевых счетов следует заполнить карточку гостя:

1. Вкладка - Карточка гостя (Информация о заезде):

- Дата заезда
- Дата выезда
- ФИО (вначале пишется фамилия, далее ставится запятая, и потом пишутся имя и отчество):

сохранить в справочнике персон (кнопка) — **обязательна для внесения нового гостя** в историю гостей (персоны)

- Кол-во взрослых
- Кол-во детей от 3-х до 12-ти лет
- Кол-во детей до 3-х лет
- Тип комнаты
- Номер комнаты (статус ПРОЖ)
- Тарифный план
- Принято от
- Комментарий (заполняется по необходимости, к примеру, отметить что будет поздний выезд)
- 2. Вкладка Карточка гостя (Прочее):
  - Тип гостя
  - Цель
  - Гарантия оплаты
  - Фирма
  - КА контрагент (ссылка должна быть заполнена, в случае если гость, указанный в данной карточке, приехал от фирмы, и расходы гостя будут оплачиваться фирмой (вне зависимости налично или безналично), на основании договора)
  - ТА туристический агент (ссылка заполняется, если за пребывание указанного гостя будет выплачиваться комиссия. к примеру такси)
  - Процент комиссии (размер выплачиваемой комиссии, появляется автоматически при выборе конкретного ТА или выставляется вручную)
  - Источник
  - Гео
  - Страна
  - Город
  - Адрес
  - Электронный адрес
  - Телефон
  - Авто (номер и модель автомашины гостя, если он приехал на авто)
- 3. Вкладка Удостоверения личности:
  - Обязательно заполняется и устанавливаются галочки в "приоритетное имя" и "сохранить в справочник персон". На один номер достаточно одного заполненного удостоверения личности. При необходимости можно добавить данные удостоверений личности всех гостей, проживающих в данное время в данной комнате
- 4. Вкладка Состояние счета:

- Отказ заполняется (выбирается причина из справочника) в случае отказа от бронирования
- Аннуляция заполняется (выбирается причина из справочника) в случае аннуляции бронирования
- Подтверждения пользователи, работающие с данным гостевым счетом и высылающие счет на предоплату бронирования, подтверждение бронирования, аннуляции и проч., обязаны отмечать галочкой выполненные пункты
- 5. Вкладка Список событий:
  - Заполняется автоматически при назначенном событии для данного счета гостя

### 4. Ведение гостевых счетов

Сценарии заполнения карточки гостя:

- 1. Индивидуальный гость должен внести предоплату для гарантированной брони:
  - в поле "Гарантия оплаты" выбираем "Требование депозита";
  - в поле "Удержание до" ставим дату (срок получения предоплаты);
  - в поле "Фирма" выбираем "Индивидуально".
- 2. Индивидуальный гость внес предоплату:
  - в поле "Гарантия оплаты" меняем на "Депозит наличными внесен" / "Депозит безналичными внесен";
  - нажимаем кнопку "Операции по счету" и вносим сумму предоплаты;
  - остальные поля заполняются согласно Регламента.
- 3. ТА (туристический агент) привез/прислал гостя. Необходимо поселить гостя и начислить комиссию ТА:
  - в поле "Фирма" выбираем фирму, которая привезла гостя (из справочника); к примеру, привезли ТАКСИСТЫ, значит "ФИРМА" «ТАКСИ» и т.д. и т.п.;
  - выбираем ссылку ТА и проверяем установленный процент для выплаты комиссии; если по умолчанию ставится не правильный процент, то вручную меняем на нужный.
- 4. Фирма, с которой у гостиницы существуют договорные отношения, присылает гостей:
  - в поле "Фирма" выбираем фирму, которая привезла гостей из справочника (если данной фирмы нет в справочнике необходимо связаться с технической поддержкой системы);
  - в случае, если Фирма, согласно договора с гостиницей, будет вносить оплату за гостя (вне зависимости безнал или наличные), то необходимо поставить ссылку КА (контрагента) и выбрать КА, который будет оплачивать счета Фирмы.

# 5. Выбор типа плательщика

Перед выполнением всех финансовых операций, необходимо выбрать правильный тип плательщика. Для разных операций используются разные типа плательщика:

- 1. Тип плательщика ГОСТЬ:
  - используется при внесении оплаты наличными / безналичными деньгами только для индивидуальных гостей;
  - используется для создания начисления на счет гостя (проживание, скидка, дополнительные услуги).
- 2. Тип плательщика ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:
  - используется для создания начисления дополнительных услуг на счет гостя;
  - используется для внесения оплаты за дополнительные услуги (за исключением проживания).
- 3. Тип плательшика КА:
  - используется при внесении оплаты наличными / безналичными при работе с организациями-контрагентами (в карточке гостя обязательно должна стоять ссылка на КА);
  - используется для внесения начислений для оплаты КА.
- 4. Тип плательщика ПАКЕТ:
  - используется для начислений, когда в стоимость тарифа входят также другие услуги, помимо проживания.
- 5. Тип плательщика ГРУППА:
  - используется для организации групповых заездов.
- 6. Тип плательщика ПРОЧЕЕ:
  - используется только для корректировочных начислений.

### 6. Выполнение операций по счету

Для корректной работы, а также ведения финансовой и управленческой отчетности системы, - в карточке счета гостя необходимо правильно делать начисления (услуги, предоставляемые гостиницей) и вносить оплату (оплата услуг, предоставляемых гостиницей):

- 1. Для начисления услуги гостю необходимо:
  - нажать кнопку "Операции по счету" в карточке гостя;
  - убедиться, что номер счета гостя, ФИО гостя и номер комнаты правильные;
  - выбрать Тип начисления;
  - выбрать Тип плательщика;
  - добавить комментарий по начислению (вводится вручную);
  - внести сумму начисления (при начислении услуги сумма вводится со знаком "+"):
  - нажать кнопку "Добавить".
- 2. Для внесения оплаты:
  - нажать кнопку "Операции по счету" в карточке гостя;
  - убедиться, что номер счета гостя, ФИО гостя и номер комнаты правильные;
  - выбрать Тип оплаты;
  - выбрать Тип плательщика;
  - добавить комментарий по оплате (вводится вручную);

- внести сумму оплаты (при начислении оплаты сумма вводится со знаком "-"):
- нажать кнопку "Добавить".
- 3. По завершении работы нажать кнопку "**Сохранить**", после нажатия которой, уже невозможно удалить внесенные начисления или оплаты.
- 4. Для исправления ошибок по вводу начислений и оплат, необходимо сделать коррекции (выбирается тот же тип начисления или оплаты, аналогичный корректируемым, вносится коррекция с противоположным знаком). У откорректированных начислений и оплат необходимо установить Тип плательшика **ПРОЧЕЕ**.

#### 7. Ведение кассы

Выдача / Инкассация денег из кассы Фронт-деск (ресепшн) может осуществляться только уполномоченными сотрудниками гостиницы

### 7.1. Выдача денег

Выдача денег производится только с целью выплаты комиссии агентам, согласно плановым начислениям комиссии в карточке гостевого счета. Для выплаты комиссии агенту необходимо:

- 1. Нажать кнопку "**Обновить**" (проверить, что указана текущая дата), затем нажать кнопку "**Изменение**".
- 2. Заполняем Куда (выбираем "ТА" из списка):
  - главная касса (используется для инкассации руководством);
  - ТА (выбирается для выплаты агенту);
  - расчетный счет (используется только в случае инкассации специальной службой Банка, клиентом которого является гостиница).
- 3. Заполняем строку "Сумма начислений" (ставим сумму к выплате агенту со знаком "+").
- 4. Пишем Комментарий (ставим слово комиссия и указываем имя агента).
- 5. Нажимаем кнопку "Добавить", в реестре кассы за день появится новая, созданная вами запись.
- 6. Проверяем еще раз данные и нажимаем кнопку "Сохранить".
- 7. По кнопке "**Печать**" -> "**Печать РКО**", распечатываем расходный ордер (сумма к выплате агенту и комментарии будут вписаны туда автоматически).
- 8. Заполняем распечатанный расходный ордер (вписать от руки ФИО агента) и после того, как агент поставит отметку (число, подпись) о получении, выдать деньги из кассы.
- 9. Подписанный Расчетно-Кассовый Ордер сотрудник фронт-деск, выдавший деньги, хранит у себя для персональной отчетности.

#### 7.2. Инкассация денег

Инкассация денег проводится руководством.

- 1. Нажать кнопку **"Обновить"** (проверить, что указана текущая дата), затем нажать кнопку **"Изменение"**.
- 2. Заполняем Куда (выбираем "Главная касса" из списка):
  - главная касса (используется для инкассации руководством);
  - ТА (выбирается для выплаты агенту);
  - расчетный счет (используется только в случае инкассации специальной службой Банка, клиентом которого является гостиница).
- 3. Заполняем строку "Сумма начислений" (ставим сумму для инкассации руководством со знаком "+").
- 4. Пишем Комментарий (ставим слово инкассация).
- 5. Нажимаем кнопку "Добавить", в реестре кассы за день появится новая, созданная запись.
- 6. Проверяем еще раз данные и нажимаем кнопку "Сохранить".
- 7. По кнопке "**Печать**" -> "**Печать РКО**", распечатываем расходный ордер (сумма для инкассации и комментарии будут вписаны туда автоматически).
- 8. Заполняем распечатанный расходный ордер (вписать от руки ФИО руководителя, проводящего инкассацию) и после того, как руководитель поставит отметку (число, подпись) о получении, выдать деньги из кассы.
- 9. Подписанный Расчетно-Кассовый Ордер сотрудник фронт-деск, выдавший деньги, хранит у себя для персональной отчетности.
- 10. После процедуры инкассации / выдачи денег из кассы реальный остаток денег в кассе должен соответствовать итоговой сумме в кассе Системы (сумма со знаком "-" или равно "O").

#### 8. События

В течение рабочего дня, сотрудники могут получать и оставлять сообщения в системе. Сообщения могут относиться как гостю (разбудить гостя из 100 номера в 08:00), так и к сотруднику или службе (всем горничным подойти в 12:00 в холл).